



AUDITER

Processus R6 | Auditer les prestataires de services ATM/ANS

Réf. procédure : P_104

Version : V4R2

Date : 06/02/2025

Entrée en vigueur : 14/03/2025

Gestion documentaire

Validation du document

Nom Fonction	Prénom	Responsabilité	Date	Visa
Geoffroy MARCHAL Inspecteur de surveillance au pôle CNA		Rédacteur	06/02/2025	
Yann LE FABLEC Adjoint au directeur technique ANA		Vérificateur	07/02/2025	Le directeur adjoint aéroports et navigation aérienne  Yann LE FABLEC
Jean-Claude GOUHOT Directeur technique ANA		Approbateur	14/03/2025	Le directeur aéroports et navigation aérienne  Jean-Claude GOUHOT

Gestion des versions

Version	Date	Synthèse des évolutions	Auteurs	§
V1R0	26-10-2009	Création du document	Franck GIRAUD	Tous
V1R1	20-04-2010	Précisions diverses dans liste de contrôle Précisions sur les responsabilités de l'organisateur de l'audit et suppression du paragraphe relatif au correspondant CNA Précision sur le changement des dates d'audit Description du classement des écarts en majeurs/mineurs initialement décrit dans la PRO_105_ECARTS	Thierry HARIMANANA	Documents associés § 1 § 2.1 § 2.2.3
V2R0	29-03-2011	Extension de la procédure aux COM et à Météo-France Présentation de constats pendant la réunion de clôture plutôt que d'écarts Assouplissement concernant la remise du QRI Modifications relatives à l'obtention des documents pour la préparation de l'audit Introduction de l'obligation de rédiger une note complémentaire Insertion de l'interdiction de modifier un rapport déjà envoyé à un PSNA Insertion de l'outil module NA de SIGNAL Ajout de l'obligation de renseigner l'annexe au rapport d'audit des écarts antérieurs Définition observation : écart vis-à-vis du référentiel interne local	Sébastien TANGUY	Tous

		Prise en compte de l'abrogation Regl. (CE) 1315/2007 par Regl. (UE) 1034/2011		
V2R1	13-01-2012	Précision objectifs note complémentaire Insertion § classification des constats et écart significatif Traitement immédiat d'un écart majeur Utilisation des fiches méthodologiques d'audit	Sébastien TANGUY	
V2R2	16-07-2012	Envoi systématique de la note complémentaire au pôle CNA Présence d'observateurs d'un PSNA durant les entretiens	Sébastien TANGUY	§ 2.8 §2.3.3
V2R3	16-11-2012	Traçabilité des exigences auditées et des éléments de conformité associés	Sébastien TANGUY	§2.9
V2R4	11-02-2015	Elargissement périmètre audit aux parties intéressées du PSNA Validation fiche de référence par CNA Documents que DSNA doit transmettre 2 mois avant audit Conclusion générale	Sébastien TANGUY	§2.2.2 §2.2.6 §2.2.7 §2.2.10 §2.3.6
V2R5	11-04-2017	Remplacement outil métier SIGNAL NA par Q-Pulse NA Surveillance basée sur les risques (<i>Risk based oversight – RBO</i>)	Lisa SABAN	§2.5 §2.10 §2.11 §2.12
V3R0	26-09-2019	Mise en cohérence avec le règlement d'exécution (UE) 2017/373	Fabrice ALGER	Tous
				Liste des documents associés
V3R1	29-07-2020	Modification des modalités de remise du QRI Ajout prestataire FPD et CNS	Romain GARCIA	§2.2 §2.2.7 §2.3.1 §2.3.6 §2.4 §2.10 §2.12
V4R0	06-02-2023	Mise au nouveau format de procédure Diverses corrections mineures, améliorations et clarifications de rédaction Changement de nom de la procédure P_105_CONSTATS dans les renvois à celle-ci Ajout de l'utilisation de METEOR Suppression de l'envoi de la fiche de référence à CNA et changement de la période d'envoi de la fiche finalisée. Ajout de la DSEC en copie pour les audits DSNA Ajout du client de l'audit en tant que participant à la réunion de validation des audits nationaux (i.e. ANA/D) et avancement à 2 mois de la limite pour fixer la date de la réunion Suppression de la collecte des informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs Ajout de la possibilité de retour QRI pour tous les audités Ajout de la notion de « points positifs » Suppression du texte sur la classification des constats et renvoi vers la procédure P_105_CONSTATS	Arnaud GRUT	Documentation associée § 1 §2.2.6 §2.2.7 §2.3.6 §2.5.2 §2.6 §2.7 §2.11 §4 §5 §6

	Prise en compte de la nouvelle classification en niveau des écarts		\$7
	Suppression de l'annexe du rapport sur les écarts antérieurs toujours ouverts		\$10
	Clarifications sur les mesures conservatoires en cas d'écart de niveau 1		\$11
	Suppression de l'envoi systématique de la Note Complémentaire à CNA		
	Mise à jour des modalités d'envoi des copies du rapport		
	Introduction de la notion d'inspection et modalités associées		Toutes
V4R1	Introduction de la possibilité des réunions de clôture différées	Geoffroy	
	Alimentation de l'outil RBO	MARCHAL	
	Réunion de validation		
V4R2	Introduction des règlements liés à la sécurité de l'information (« CYBER »)	Geoffroy	
		MARCHAL	

Table des matières

Gestion documentaire	2
Validation du document	2
Gestion des versions	2
Table des matières	5
Objet de la procédure	6
Champ d'application	6
Destinataires	6
Date d'entrée en vigueur	6
Références et définitions	6
Références	6
Définitions	7
Documentation associée	7
Etapes principales	8
Procédure détaillée	11
1. Rôles et responsabilités	11
2. Préparation des actes	12
2.1. Définition des objectifs de l'acte	12
2.2. Périmètre de l'acte	12
2.3. Le premier contact avec l'organisme audité ou inspecté	12
2.4. La détermination des thèmes de l'acte	13
2.5. La fiche de référence	13
2.6. La revue documentaire	14
2.7. Utilisation des fiches méthodologiques d'audit	15
3. L'acte sur site	15
3.1. La réunion d'ouverture	15
3.2. Les entretiens	16
3.3. Participation d'un observateur lors des entretiens	16
3.4. Les réunions de l'équipe pendant l'audit	16
3.5. La réunion de pré-restitution	17
3.6. La réunion de clôture	17
4. Questionnaire de Retour d'Information (QRI)	18
5. Elaboration du rapport de l'acte	18
6. Traitement immédiat d'un écart de niveau 1	19
7. Elaboration de la note complémentaire	19
8. Traçabilité des exigences auditées ou inspectées et des éléments de conformité associés	19
9. Alimentation du RBO	20
10. Réunion de validation	20
11. Envoi du rapport final	20
12. Classement et archivage	21

Objet de la procédure

En tant qu'autorité de certification et de surveillance des prestataires de services ATM/ANS, la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC) réalise des audits ou des inspections de sécurité de ces prestataires.

Cette procédure décrit les différentes étapes et les échéances à respecter pour réaliser les audits ou inspections qui sont planifiés et coordonnés annuellement avec les prestataires ATM/ANS.

Dans le cas où la surveillance continue des prestataires de services amène la DSAC à décider de modifier le périmètre prévisionnel des audits ou inspections planifiés et à prévoir des actions supplémentaires, les échéances peuvent être compressées en veillant à respecter l'ensemble des étapes présentées dans la présente procédure et en se coordonnant de manière adéquate avec le prestataire de services concerné.

L'existence d'une telle procédure dans le référentiel DSAC est requise par les points ATM/ANS.AR.C.005 b)1) et b)4) du règlement d'exécution (UE) 2017/373.

Champ d'application

Cette procédure s'applique à la réalisation des audits et des inspections des prestataires ATM/ANS surveillés par la DSAC au titre de l'arrêté portant organisation de la DSAC.

Destinataires

L'application de cette procédure est de la responsabilité des auditeurs de la DSAC (à l'échelon central et en DSAC/IR), de DAC-NC/SSAC et de SEAC-PF/DSURV au titre de la surveillance des prestataires ATM/ANS.

Date d'entrée en vigueur

Cette procédure entre en vigueur dès sa date d'approbation.

Références et définitions

Références

Règlement d'exécution (UE) 2017/373 du 1^{er} mars 2017 établissant des exigences communes relatives aux prestataires de services de gestion du trafic aérien et de services de navigation aérienne ainsi que des autres fonctions de réseau de la gestion du trafic aérien, et à leur supervision

Règlement (UE) 2018/1139 du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2018 concernant des règles communes dans le domaine de l'aviation civile et instituant une Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne.

Règlement d'exécution (UE) 2023/203 de la Commission du 27 octobre 2022 portant modalités d'application du règlement (UE) 2018/1139 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences en matière de gestion des risques liés à la sécurité de l'information susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité aérienne

Règlement délégué (UE) 2022/1645 de la Commission du 14 juillet 2022 portant modalités d'application du règlement (UE) 2018/1139 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences relatives à la gestion des risques liés à la sécurité de l'information susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité aérienne

Décret créant la DSAC et arrêté portant organisation de la DSAC, versions applicables.

Contrat de service DSAC / DAC-NC

Accord de coopération DSAC / SEAC-PF

Définitions

Dans la présente procédure, on entend par :

- « *Prestataire national* » : prestataire dont la surveillance est exercée par l'échelon central de la DSAC (DSNA, Météo-France, SNA des COM, Hemeria Services, prestataires FPD...)
- « *Organisateur de l'audit [de l'inspection] (ORG)* » : le pôle CNA pour les audits et inspections organisés par l'échelon central de la DSAC, ou la division « Aéroports et navigation aérienne » pour les audits et inspections organisés par les DSAC/IR, ou encore les services outre-mer de surveillance (SSAC et DSURV) pour les audits ou inspections AFIS de Nouvelle-Calédonie et Polynésie française pour lesquels ces services locaux ont délégation.
- « *Client de l'audit [de l'inspection]* » : le directeur ANA pour les audits ou inspections organisés par la DSAC/EC, ou le directeur interrégional de la DSAC pour les audits ou inspections organisés par les DSAC/IR, ou encore le chef du service de surveillance outre-mer (SSAC et DSURV) pour les audits ou inspections AFIS organisés par les services locaux en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française.
- « *Responsable d'audit (RA) [d'inspection (RI)]* » : personne désignée par le client de l'audit via l'organisateur de l'audit ou de l'inspections. Le RA [RI] est responsable du bon déroulement d'un audit donné [d'une inspection donnée], depuis sa préparation jusqu'à la remise du rapport à l'organisateur de l'audit [de l'inspection] après l'audit [l'inspection].
- « *QRI* » : questionnaire de retour d'information
- « *Point focal* » :
 - Pour la DSNA : le responsable SMI de l'entité auditée ou inspectée
 - Pour les autres prestataires ATS : le responsable SMS du prestataire
 - Pour Météo-France : le responsable du suivi de la certification ciel unique
 - Pour les autres prestataires : la personne désignée par le dirigeant responsable
- « *Correspondant CNA* » : agent du pôle CNA référent, en charge du suivi d'un audit ou d'une inspection d'un prestataire national
- « *COM* » : collectivité d'Outre-Mer
- « *RBO* » : *Risk Based Oversight* - Surveillance basée sur les risques

Documentation associée

- Modèles de rapport d'audit et d'inspection DSNA (+ SNA-PF et SNA-NC), Météo-France, AFIS, FPD et CNS
- Questionnaire de retour d'information (questionnaire en ligne)
- Modèles de fiche de référence DSNA (+ SNA-NC et SNA-PF), Météo-France, AFIS, FPD et CNS
- Modèle de note complémentaire DSNA, Météo-France, AFIS et autres prestataires
- Guide de l'auditeur DSAC
- Cartographie des exigences - Tableau Excel
- Check-lists d'inspection
- Annexe « Organisation de la validation des rapports d'audit AFIS »
- Fiches méthodologiques d'audit

Etapes principales

Dans toute la suite de la présente procédure :

- Le terme « acte » sera utilisé pour désigner un audit ou une inspection ;
- T correspond au jour de la réunion d'ouverture de l'acte ;
- T' correspond au jour de la réunion de clôture de l'acte.

Etapes principales d'un acte	Qui	Au plus tard
Prendre contact avec l'organisme audité ou inspecté (Présentation, rappel du périmètre de l'acte, définition de la période de l'acte, demande des premiers documents (organigrammes, manuels SG-SMS))	RA	T-4 mois (prestataires nationaux) T-2 mois (AFIS)
Fixer des dates de l'acte avec le point focal de l'organisme audité ou inspecté et les communiquer à l'ORG et à l'équipe d'audit ou d'inspection (et à la DSEC en cas d'audit ou d'inspection de la DSNA) Fixer aussi la date de réunion pré-restitution et de réunion de clôture différées sur la semaine suivante celle de l'acte si cette solution est choisie	RA	T-4 mois (prestataires nationaux) T-2 mois (AFIS)
Créer une équipe Teams avec l'équipe d'audit ou d'inspection pour partager tous les documents utiles collectés avant et pendant l'acte	RA	T-4 mois (prestataires nationaux) T-2 mois (AFIS)
Planifier 2 à 4 réunions de préparation avec l'équipe d'audit ou d'inspection, et la réunion de rédaction des constats en cas de pré-restitution et réunion de clôture différées sur la semaine suivant celle de l'acte	RA	T-4 mois (prestataires nationaux) T-2 mois (AFIS)
Déterminer les aspects logistiques (transports, hôtels...) et rédiger les OM	RA + équipe	T-2 mois
Obtenir les documents suivants pour fixer les thèmes de l'acte et élaborer le planning : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectifs généraux et particuliers éventuels (adressés par le client de l'acte via l'ORG) ▪ Rapports, NC et FDR des actes précédents ayant eu lieu sur le même site (via METEOR) ▪ Evénements significatifs demandés au pôle CNA (DSNA) ▪ Fichier « pistes d'audits » pour les audits nationaux, disponible sur Teams ▪ Ecarts nationaux en cours ou clôturés pour DSNA et MF ▪ Autres informations relatives au site audité ou inspecté demandées à ORG 	RA	T-2 mois

Envoyer pour commentaire le premier projet de fiche de référence à l'équipe d'audit ou d'inspection puis à l'organisme audité ou inspecté. Pour la DSNA, se coordonner avec le RSMI et les chefs SE et ST du site audité ou inspecté pour bien identifier les personnes adéquates pour les entretiens thématiques.	RA	T-2 mois (prestataires nationaux) T-1 mois (AFIS)
Planifier les créneaux de téléconférences pour réunions de travail équipe, de coordination avec l'ORG, de pré-restitution et de réunion de clôture si différées après la semaine de l'acte (Pour la DSNA, y inviter aussi la DSEC).	RA	T-2 mois
Si besoin, se coordonner avec la DSAC/IR locale pour les actes des prestataires ATS ou CNS nationaux	RA	T-2 mois
Fixer avec l'ORG (et le Client pour un acte national) la date de la réunion de validation du rapport de l'acte	RA	T-2 mois (prestataires nationaux) T-1 semaine (AFIS)
Se coordonner avec les pôles AER, SMN et PNA le cas échéant	RA	de T-2 mois à T-2 semaines
Se procurer les documents pour la revue documentaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents nationaux (via le kit auditeur pour ce qui concerne la DSNA, via le correspondant CNA pour les autres prestataires nationaux) ▪ Documents locaux (obtenus auprès du point focal de l'organisme audité ou inspecté, liste sous format Excel à communiquer pour les actes DSNA) ▪ Liste des événements de sécurité (PowerBI, ECCAIRS) ▪ Liste des changements (GENAVA) et documents pour les changements sondés ▪ Documents pour éventuels changements sondés (selon sélection) ▪ Autres documents pertinents en fonction des thèmes de l'acte 	RA	de T-2 mois à T-2 semaines
Effectuer la revue documentaire et sélectionner les changements (ou éventuels autres types de dossiers) à sonder	RA + équipe	De T-2 mois à T-2 semaines
Se coordonner au sein de l'équipe d'audit ou d'inspection avant l'acte sur site (organisation, stratégie d'audit ou d'inspection et consolidation de la revue documentaire)	RA + équipe	De T-2 mois à T-2 semaines
Transmettre à l'équipe et à l'ORG (et à la DSEC pour les actes DSNA) la fiche de référence finalisée avec l'organisme audité ou inspecté	RA	T-1 mois (prestataires nationaux) T-2 semaines (AFIS)

Si nécessaire, prévenir le Client de l'acte des éléments significatifs issus de la préparation	RA	T-1 semaine
Réaliser l'acte sur site	RA + équipe	De T à T'
Tenir la réunion de rédaction des constats	RA + équipe	De T' à T'+1 semaine
Réaliser la pré-restitution et la réunion de clôture Rappeler l'existence du QRI à l'organisme audité ou inspecté	RA + équipe	De T' à T'+1 semaine
Entrer les constats sur METEOR et envoyer le projet de rapport au client de l'acte	RA	T'+1 semaine
Envoyer le rapport de l'acte provisoire et le projet de note complémentaire à l'équipe, à l'ORG, au pôle CNA et à l'équipe d'harmonisation pour les audits AFIS	RA	Au plus tard, 5 jours ouvrés avant la réunion de validation du rapport
Tenir la réunion de validation du rapport puis finaliser les constats et le rapport dans METEOR	ORG+RA équipe + harmo	T'+1 mois
Envoyer le rapport à l'organisme audité ou inspecté	ORG	T'+1 mois

Pour toutes les étapes, l'utilisation de METEOR est requise conformément aux dispositions prévues dans le guide utilisateur.

Procédure détaillée

Les prescriptions de la présente procédure sont complétées par des recommandations issues du retour d'expérience et des bonnes pratiques. Ces recommandations font l'objet du guide de l'auditeur DSAC.

1. Rôles et responsabilités

L'auditeur :

- Participe à la préparation de l'acte ;
- S'assure que les entretiens qu'il mène restent dans le cadre prédéfini de l'acte ;
- Documente ses résultats (pistes de constats) et les coordonne avec le responsable de l'acte (RA) ;
- Contribue à l'établissement du rapport de l'acte élaboré par le RA ;
- Met en œuvre les orientations fixées par le RA.

L'expert (par ex : agent du STAC ou du pôle SMN) :

- Soutient l'équipe d'audit ou d'inspection en lui apportant des connaissances spécifiques dans le domaine surveillé ;
- Participe aux entretiens et aux sondages selon les modalités et le niveau de responsabilité définis par le RA.

Tant que l'équipe d'audit ou d'inspection menant un entretien est composée d'au moins un auditeur qualifié, l'expert peut ne pas être nécessairement un auditeur qualifié.

Le responsable de l'acte (RA) :

- Est auditeur ;
- Pilote la préparation de l'acte ;
- Est responsable du bon déroulement de l'acte ;
- Assure l'interface avec l'organisme audité ou inspecté ;
- Mène les réunions d'ouverture et de clôture sur site ;
- Établit et signe le rapport de l'acte ;
- Établit la note complémentaire (dans le cas d'une inspection, seulement si jugé nécessaire par le RA) ;
- Assure l'interface avec l'ORG.

L'organisateur de l'acte (ORG) :

- Transmet au RA les objectifs de l'acte ;
- Transmet au RA les informations relatives aux écarts antérieurs ;
- S'assure que les différentes étapes de l'acte sont respectées ;
- Désigne un point de contact qui communique au RA, le cas échéant, des éléments factuels ou documentaires complémentaires en relation avec les thèmes de l'acte éventuels ;
- Apporte son soutien pour la logistique de l'acte.

2. Préparation des actes

Pour chacun des prestataires de services ATM/ANS, une cartographie des exigences qui leur sont applicables est annexée à la présente procédure et est utilisable dans le cadre des audits de ces prestataires.

Pour les prestataires AFIS, le MACAFIS fait office de guide/check-list que les auditeurs peuvent utiliser.

Pour les inspections, des check-lists d'inspections sont disponibles pour chaque type d'inspection.

2.1. Définition des objectifs de l'acte

En ce qui concerne les prestataires nationaux, le RA s'assure d'obtenir auprès du pôle CNA les objectifs généraux des programmes d'audit. Si le pôle CNA le juge nécessaire, il peut fixer des objectifs particuliers. Des objectifs particuliers peuvent également être fixés par le pôle SMN.

En ce qui concerne les prestataires AFIS, les objectifs d'audit sont fixés annuellement (cf. PRO_102 OSC). L'ORG peut aussi définir des objectifs particuliers qu'il transmet alors au RA.

Des objectifs particuliers peuvent être fixés pour les inspections.

2.2. Périmètre de l'acte

Le périmètre d'un audit correspond aux exigences réglementaires dans le domaine ATM/ANS (ou à un sous-ensemble de celles-ci pour les audits des prestataires nationaux) auxquelles doit se conformer le prestataire.

Le périmètre d'une inspection est nécessairement un sous-ensemble des exigences réglementaires du domaine ATM/ANS. Chaque type d'inspection est associée à une liste d'exigences précises (se référer à la procédure OSC pour plus de détails, et aux checklists d'inspection).

Lorsque le prestataire fait appel à des services extérieurs (sous-traitance), ou interagit avec des parties intéressées (interfaces) pour les services qu'il rend, il est demandé aux auditeurs de vérifier la bonne coordination du prestataire avec ces entités. Le RA peut alors demander à rencontrer une de ces entités dans le cadre de l'acte du prestataire.

Dans ce dernier cas, il convient de respecter les consignes suivantes :

- Indiquer clairement au prestataire que cette entité sera entendue ;
- Obtenir l'accord de l'entité en question et prévoir explicitement l'entretien dans le planning de l'acte ;
- Expliquer au prestataire et à l'entité les raisons et les modalités de l'entretien :
 - L'entité rencontrée n'est pas auditée ni inspectée ; l'entretien avec elle doit simplement permettre de vérifier les modalités de coordination avec le prestataire qui, lui, est audité ou inspecté ;
 - Les constats et observations éventuels s'adressent uniquement au prestataire ;
 - Le rapport de l'acte n'est pas transmis à l'entité en question.

2.3. Le premier contact avec l'organisme audité ou inspecté

Le RA prend contact avec l'organisme audité ou inspecté via METEOR (et par téléphone au besoin) auprès du responsable de l'organisme ou du point focal :

- à **T- 4 mois** avant l'acte pour les prestataires nationaux ;

- à **T- 2 mois** avant l'acte pour les prestataires AFIS.

Lors de cette prise de contact, le RA :

- Vérifie que l'organisme est au courant qu'il va être audité ou inspecté. Si ce n'est pas le cas, il en informe l'ORG ;
- Définit la période de l'acte avec le point focal de l'organisme audité ou inspecté, en tenant compte de la disponibilité de l'ensemble des auditeurs et des éventuels experts ;
- Demande l'organigramme ou le document décrivant l'organisation de l'organisme audité ou inspecté et la liste des documents mentionnée dans les fiches de référence associées à la présente procédure.

Les dates définitives de l'acte doivent être fixées au plus tard à **T-2 mois (acte d'un prestataire national) ou T-3 semaines (acte AFIS)** et communiquées à l'ORG.

Les périodes des actes sont prévues dans le plan de surveillance de chaque prestataire. Toute demande de changement significatif de date doit être signalée à l'ORG par le RA et validée par l'ORG.

2.4. La détermination des thèmes de l'acte

Le RA doit obtenir au plus tard à **T-2 mois** les documents suivants nécessaires au choix des thèmes de l'acte :

- Objectifs transmis par l'ORG ;
- Rapports des actes précédents ayant eu lieu sur le même site, que le RA se procure dans METEOR ;
- Dans le cadre d'un audit AFIS, dérogations prévues ou accordées au prestataire, que le RA se procure auprès de l'ORG ;
- Autres informations concernant le site audité ou inspecté disponibles à la DSAC/EC ou à la DSAC/IR concernée.

Pour les audits AFIS, l'ensemble des thèmes applicables au prestataire AFIS doit être audité.

Pour les audits des prestataires nationaux, le RA audite les thèmes et les sous-thèmes en lien avec les objectifs fixés par le pôle CNA.

La cartographie des exigences associée à la présente procédure identifie les thèmes et sous-thèmes d'audit.

Pour les inspections, l'ensemble des exigences associées à l'inspection, décrites dans les checklists associées, doivent être vérifiées.

2.5. La fiche de référence

Le RA élabore la fiche de référence de l'acte conformément aux modèles présents en annexe à la présente procédure. La fiche de référence contient :

- Le périmètre prévisionnel de l'acte ;
- Le référentiel ;
- Le plan de l'acte qui décrit l'organisation de l'acte sur site (horaires et fonctions auditées ou inspectées).

Le RA envoie la fiche de référence validée au chef de l'organisme audité ou inspecté, et en copie au point focal :

- au plus tard **T-1 mois** pour les actes des prestataires nationaux ;
- au plus tard **T-2 semaines** pour les actes AFIS.

Le RA transmet en copie la fiche de référence :

- à l'équipe ;
- à la Direction de la Sécurité (DSEC) pour les actes DSNA.

2.6. La revue documentaire

Le RA se procure entre **T-2 mois et T-2 semaines** les documents suivants nécessaires à la revue documentaire :

- les documents nationaux ;
- les documents locaux (auprès du point focal de l'organisme audité ou inspecté) ;
- tout autre document pertinent vis-à-vis des thèmes audités ou inspectés.

1. Cas de l'audit

En vue de préparation d'un audit, le RA peut se procurer les documents recensés dans le tableau ci-après. Cette liste est à moduler en fonction des thèmes à auditer.

Audits DSNA	Audits AFIS, CNS ou FPD
<p>Demander, dès le premier contact, la liste des documents mentionnée dans la fiche de référence DSNA associée à la présente procédure.</p> <p>En fonction des objectifs d'audit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents approuvés au niveau national (Manuel DSNA, procédures nationales). <p>Pour les documents non encore approuvés, le pôle CNA peut décider de les inclure dans le référentiel d'audit si leur maturité le permet. L'ensemble du référentiel national (règlements et documentation de la DSNA) est disponible sur le kit auditeur ou auprès du pôle CNA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits (procédures locales de l'entité notamment). 	<ul style="list-style-type: none"> - L'organigramme - Le manuel d'exploitation - Le plan de formation - La liste des équipements et contrats de maintenance associés - La liste des événements de sécurité (ECCAIRS) - Les informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs - Les changements notifiés - Les conditions associées au certificat - Tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits <p>Et pour les AFIS uniquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le manuel SMS - Les enregistrements pertinents du SMS

Audits Météo-France	Audits SNA/NC et SNA/PF
<ul style="list-style-type: none"> - Les organigrammes - Les documents approuvés au niveau national - La documentation locale pertinente - Tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les organigrammes et arrêtés d'organisation - Les documents nationaux applicables localement - La documentation locale pertinente - Les enregistrements pertinents du SMS - Les informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs - La liste des événements de sécurité

	- Tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits
--	---

Par ailleurs, le RA peut se procurer la liste des événements de sécurité survenus sur le site audité (PowerBI, ECCAIRS).

Pour les audits des prestataires nationaux, le RA se coordonne avec les entités suivantes :

- Pôle AER pour le domaine aéroport (formalisation des relations avec les exploitants d'aérodrome concernés, ...) ;
- Pôle SMN pour connaître :
 - Les changements notifiés ;
 - Les changements acceptés et, le cas échéant, les conditions associées ;
 - Les changements en cours de suivi ;
 - Les éventuelles dérogations accordées.

Le RA envoie ces documents à l'équipe d'audit qui procède à la revue documentaire conformément à l'organisation mise en place par le RA.

Le RA organise au moins une réunion avec l'ensemble de l'équipe **entre T-2 mois et T-2 semaines**, dans le but de consolider la revue documentaire.

Cette revue documentaire relève :

- Les éventuelles incohérences au sein du SMS (et SMSI) (par exemple principes nationaux non-repris ou repris différemment localement) ;
- Les éventuels écarts du contenu du manuel vis-à-vis du référentiel réglementaire ;
- Les questions supplémentaires à poser pendant les entretiens.

Si la revue documentaire met en relief des problèmes spécifiques (comme une inadéquation importante de la documentation ou des problématiques spécifiques liées à la sécurité), le RA en informe l'ORG qui décide de la suite à donner.

2. Cas d'une inspection

Pour une inspection, chaque checklist détaille :

- La liste des documents et enregistrements à demander ;
- Les coordinations nécessaires avec les autres pôles ou entités de la DSAC ;

2.7. Utilisation des fiches méthodologiques d'audit

Le pôle CNA tient à jour des fiches méthodologiques d'audit sur des thèmes particuliers ou nouveaux à auditer. Ces fiches ont pour but de faciliter la compréhension par les auditeurs ou les experts des exigences relatives à ces thèmes. Les principes décrits dans ces fiches méthodologiques doivent être adaptés en fonction des entités auditées.

3. L'acte sur site

3.1. La réunion d'ouverture

Le plan de l'acte contient une réunion d'ouverture qui rassemble :

- L'équipe de l'acte ;

- La direction et les responsables de l'organisme audité (le choix est laissé à l'organisme audité quant au niveau de participation).

Elle est menée par le RA et comprend :

- La présentation de l'équipe ;
- Un rappel sur le rôle des observateurs éventuels (cf. § 3.3) ;
- L'objectif général ;
- Le principe général de l'activité de surveillance et de l'audit ou de l'inspection ;
- Le rappel du champ de l'acte (référentiels et thèmes) ;
- Le rappel du plan de l'acte (sans détails) ;
- Les aspects logistiques ;
- Le rendez-vous pour la réunion de clôture ;
- Les modalités de rédaction du rapport final : points forts / observations / écarts ;
- Les clauses de confidentialité ;
- Un rappel sur l'existence et sur l'intérêt du remplir le QRI.

3.2. Les entretiens

Chaque auditeur s'assure au cours des entretiens :

- De respecter les horaires établis dans le plan de l'acte ;
- De respecter les techniques usuelles d'entretien (questions ouvertes) ;
- De maintenir un climat de confiance avec les personnes auditées ou inspectées ;
- De recueillir les preuves (documents, observations en temps réel, etc...).

En cours d'acte, si l'équipe relève un écart susceptible d'être caractérisé de niveau 1, elle se conforme aux dispositions décrites au § 6.

3.3. Participation d'un observateur lors des entretiens

Pour les actes des prestataires nationaux, il est convenu d'accepter la présence d'un observateur du prestataire (généralement le point focal) durant les entretiens.

Il doit être explicitement annoncé à l'observateur que, en y participant, celui-ci s'engage à ne pas intervenir ni interférer de quelque façon que ce soit avec le bon déroulement des entretiens et que l'équipe d'audit se réserve la possibilité de lui faire quitter l'entretien, si nécessaire.

La confirmation de la présence de l'observateur pendant les entretiens doit être abordée clairement en réunion d'ouverture.

3.4. Les réunions de l'équipe pendant l'audit

L'équipe d'audit fait régulièrement un point sur l'avancement des entretiens, afin de s'échanger des informations permettant d'évaluer l'avancement de l'audit et d'orienter les entretiens suivants. Ces réunions permettent également de commencer à rédiger les conclusions qui seront présentées en réunion de clôture.

Avant la réunion de clôture, les membres de l'équipe d'audit doivent s'accorder sur les conclusions de l'audit et rédiger les constats.

3.5. La réunion de pré-restitution

Avant la réunion de clôture, pour les audits nationaux, il est demandé au RA d'informer l'encadrement de l'organisme audité, de préférence en présence du point focal, de la teneur des constats afin d'éviter toute surprise ou malentendu lors de la réunion de clôture. Cette réunion de pré-restitution est indispensable dans le cas où la réunion de clôture est réalisée en différé (voir 3.6).

Pour les audits AFIS, la réunion de pré-restitution n'est pas requise, à moins que l'équipe d'audit n'ait des raisons de penser qu'elle serait utile.

Une réunion de pré-restitution n'est pas requise dans le cadre des inspections.

3.6. La réunion de clôture

L'équipe d'audit – sous la responsabilité du RA – présente les conclusions de l'acte puis les constats au cours d'une réunion de clôture qui rassemble :

- L'équipe d'audit ;
- Les observateurs éventuels ;
- Les personnels audités ou inspectés (le niveau de participation est laissé à la discrétion de l'organisme audité ou inspecté) ;
- Pour un audit de la DSNA, un représentant du pôle SMI de la DSEC, si disponible.

Le RA doit énoncer une conclusion générale formulée au niveau du périmètre de l'acte et du système de management de l'organisme. Cette conclusion doit porter sur :

- L'évaluation du niveau de conformité des thèmes audités ou inspectés ;
- L'évaluation globale du fonctionnement du système de management ;
- Le niveau de maturité du système évalué, le cas échéant ;
- La capacité de l'organisme à mettre en œuvre le processus d'amélioration continue.

Afin de garantir précision et exhaustivité, chaque constat est présenté conformément à ce que l'équipe d'audit a rédigé pendant l'acte et contient au minimum :

- L'exigence mise en défaut ;
- Le libellé du constat ;
- Des exemples factuels constatés de non-conformités au référentiel réglementaire applicable et/ou aux procédures internes du prestataire audité.

Le RA informe l'organisme audité ou inspecté que la forme de la rédaction des constats établis pourra être modifiée dans le rapport final mais pas le fond des constats.

La distinction entre écart de niveau 1, de niveau 2 et observation n'est pas faite lors de la réunion de clôture. Ainsi, le RA précise, lors de la réunion de clôture, que les constats seront harmonisés par la DSAC avant d'être validés, et que le rapport définitif sera adressé par le client de l'acte, dans un délai maximal d'un mois.

Néanmoins, en cas de constat de niveau 1 détecté lors de l'acte, le RA doit le porter à l'attention du prestataire pour que des actions soient rapidement engagées à la suite de l'acte (voir notamment § 6 *Traitement immédiat d'un écart de niveau 1*).

Des points positifs peuvent également être présentés, pour mettre en avant les forces du prestataire. Parmi ces points positifs, certains pourront être classés en points forts (définis dans la P_105_CONSTATS) et figurer dans le rapport sur proposition de l'équipe d'audit et après validation en réunion d'harmonisation.

Le modèle de présentation de réunion de clôture, associé à la présente procédure, pourra être utilisé pour présenter les points positifs, les constats et les conclusions de l'acte. Néanmoins, aucun code couleur ne devra être utilisé pour présenter les constats. Ce support sera transmis à l'organisme audité

ou inspecté à l'issue de la réunion de clôture, par courriel ou via une clé USB ou via METEOR (onglet « documents DSAC » du fil d'échanges de l'acte de surveillance).

Au cours de la réunion de clôture, l'équipe répond aux demandes d'éclaircissement de l'organisme audité ou inspecté. Cependant, à moins qu'un personnel de l'organisme apporte un élément de preuve factuel supplémentaire, les conclusions de l'acte ne doivent pas être remises en question.

Il est demandé au RA de faire un rappel sur l'existence et l'intérêt de renseigner le QRI.

Il est à noter que pour les actes nationaux, la réunion de clôture peut être organisée en différé, et donc pas nécessairement à la fin de la présence sur site de l'équipe. Dans ce cas :

- Une réunion de pré-restitution est indispensable avant le départ de l'équipe. Celle-ci peut être tenue de manière informelle, dans la mesure où les constats peuvent ne pas être rédigés à ce stade. Ceux-ci doivent néanmoins tous être identifiés, et expliqués à l'organisme audité ou inspecté ;
- Une réunion de pré-restitution formelle doit être organisée avant la réunion de clôture, pour présenter les constats finalisés et rédigés ;
- La réunion de clôture ne doit pas être organisée plus de 7 jours après la réunion de pré-restitution informelle sur site ;
- La réunion de pré-restitution formelle et la réunion de clôture se tiennent en visio-conférence ;
- La réunion de validation peut avoir lieu avant la réunion de clôture. Dans ce cas, il est possible de présenter en réunion de clôture des constats déjà classés.

Il est important de noter que la mission d'audit ou d'inspection prend toujours fin à la suite de la réunion de clôture. Ainsi, il convient d'identifier formellement un ou plusieurs créneaux de travail consacrés à la rédaction des constats, réalisés par Teams en général, dès l'établissement du planning de l'acte. Cela permet d'éviter que les tâches du quotidien, une fois les auditeurs ou experts rentrés dans leurs services respectifs, viennent interférer avec le travail de rédaction.

4. Questionnaire de Retour d'Information (QRI)

Le RA transmet au responsable de l'organisme audité ou inspecté la fiche de référence. Cette fiche de référence comporte les informations relatives au Questionnaire de Retour d'Information (QRI). Le questionnaire est un formulaire internet.

Tous les personnels audités ou inspectés peuvent répondre au Questionnaire de Retour d'Information.

Les réponses reçues sont analysées et peuvent donner lieu à des actions dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de l'activité d'audit ATM/ANS ou d'inspection du processus « certifier et surveiller les prestataires de ATM/ANS » (R6). En cas de retour non satisfaisant, le pôle CNA élabore, en collaboration avec le responsable de l'équipe d'audit et éventuellement la DSAC/IR cliente, une réponse au prestataire concerné.

5. Elaboration du rapport de l'acte

Le rapport de l'acte est rédigé par le RA ou par un ou plusieurs auditeurs sous la responsabilité du RA, et avec la collaboration des éventuels experts impliqués. De manière générale, il convient de rédiger le rapport rapidement après l'acte (lendemain ou surlendemain). Il est adressé à l'ORG **dans la semaine qui suit l'acte**. Si le délai indiqué ne peut être tenu, il convient d'en avertir l'ORG.

Le modèle de rapport d'acte est un document associé à la présente procédure. Il contient :

- La fiche de référence de l'acte mise à jour ;
- La conclusion de l'acte. ;
- Une fiche par constat (écart, observation, point fort) constaté.

Le modèle de rapport est également disponible sur METEOR (possibilité de le générer automatiquement après saisie des constatations dans METEOR).

6. Traitement immédiat d'un écart de niveau 1

En cours d'acte, lorsque l'équipe d'audit détecte un écart pouvant être caractérisé de niveau 1 au sens de la procédure P_105_CONSTATS, le RA se coordonne rapidement avec l'ORG et dans tous les cas avec le chef du pôle CNA ou son représentant, et le client de l'acte, afin de :

- Valider le classement en niveau 1 de l'écart ;
- Décider des mesures conservatoires immédiates à mettre en œuvre afin de revenir à un niveau de sécurité acceptable.

Lorsque les mesures immédiates nécessaires auront été mises en œuvre, d'autres actions correctives pourront être envisagées conformément à la procédure P_105_CONSTATS.

7. Elaboration de la note complémentaire

Le RA établit avec l'équipe d'audit une note complémentaire à l'intention du client de l'audit. Cette note confidentielle a pour objectif de :

- Servir de retour d'expérience vis-à-vis de l'organisation des audits ;
- De tracer d'éventuels points qui n'ont pas pu être creusés au cours de l'audit ;
- Formaliser les suites données aux objectifs définis par l'ORG et aux demandes formulées au cours de la préparation par certains services de la DSAC (AER, SMN, PNA, MEAS, NO, PN, DSAC/IR) ;
- Le cas échéant, transmettre au pôle SMN la référence d'une étude de sécurité que l'équipe d'audit juge utile que SMN suive après l'audit (prestataires nationaux uniquement) ;
- Alimenter la surveillance basée sur les risques ;
- Le cas échéant, demander des évolutions relatives aux outils d'audit.

Au plus tard 5 jours ouvrés avant la réunion de validation, le RA transmet le projet de note complémentaire à l'équipe d'audit, à l'ORG, au pôle CNA et, pour les audits AFIS, à l'équipe d'harmonisation afin d'alimenter le « REX auditeurs » annuel.

La note complémentaire finalisée est déposée dans METEOR dans la **partie « documents internes DSAC » non visible des audits**.

Le modèle de note complémentaire est un document associé à cette procédure.

Une note complémentaire peut également être rédigée dans le cadre d'une inspection, si jugé pertinent par le RA.

8. Traçabilité des exigences auditées ou inspectées et des éléments de conformité associés

Pour les audits des prestataires nationaux, le RA doit renseigner la cartographie des exigences qui permet de tracer quelles exigences ont été auditées et parmi celles-ci lesquelles ont été considérées satisfaites lors de l'audit, en précisant les moyens de conformité mis en œuvre par le site audité.

Ce document doit être joint systématiquement à l'« acte de surveillance » sur METEOR (**partie « documents internes DSAC » non visible des audits**), avant la notification du rapport d'audit.

Le modèle de cartographie des exigences est associé à la présente procédure.

Pour les audits AFIS, il n'est pas obligatoire de remplir la cartographie. Néanmoins, si celle-ci est utilisée par l'équipe d'audit, le RA peut la déposer sur METEOR également.

Dans le cadre d'une inspection, la checklist doit nécessairement être remplie et déposée sur METEOR.

9. Alimentation du RBO

Pour les prestataires ATS, en amont de la réunion de validation d'un audit, le RA et l'équipe d'audit propose une mise à jour de la fiche RBO du prestataire, disponible sur GEODE ou via l'outil GCIE.

Lors de la réunion de validation, les points importants de l'évaluation RBO peuvent être abordés.

10. Réunion de validation

Le rapport de l'acte est validé dans le cadre d'une réunion organisée par le RA en présence de l'ORG, du point de contact de la DSAC/IR le cas échéant et, dans la mesure du possible, l'ensemble de l'équipe d'audit ou d'inspection. La date de cette réunion doit être fixée préalablement à l'acte (à **T-2 mois** pour les actes nationaux, **T-1 semaine** pour les actes AFIS). Dans le cas d'un audit national, le client de l'audit, DSAC/ANA/D (ou DA), est présent ou a minima a commenté le projet de rapport.

Pour la validation des rapports d'audit AFIS, il convient de se référer à l'annexe « Organisation de la validation des rapports d'audit AFIS » listée dans les documents associés à la présente procédure. La validation vise principalement à confirmer ou corriger la classification des constats proposée par l'équipe d'audit, dans un but d'homogénéisation entre les prestataires, et à s'assurer de la qualité de leur rédaction.

A la suite de la réunion, le rapport validé est signé par le RA qui le remet à l'ORG.

11. Envoi du rapport final

Le rapport final validé est envoyé au plus tard à **T+1 mois** après la réunion de clôture par le client de l'acte au prestataire de services ATM/ANS.

Il est accompagné d'une lettre signée par le client de l'acte qui précise les écarts considérés de niveau 1 et de niveau 2 significatifs et impose un **délai de réponse** aux écarts constatés selon les modalités de la procédure P_105_CONSTATS. Toute autre information jugée utile peut y être ajoutée.

Adressage du courrier d'envoi du rapport :

Prestataire	Destinataires
DSNA	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi courriel à la DSEC (qui transmettra au DSNA) - Copie courriel : au RSMI de DSNA/DO, au RSMI de l'organisme audité et à l'équipe d'audit ou d'inspection - En fonction des écarts, copie courriel : AER, PNA, SMN
Météo-France	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi courriel au dirigeant responsable et à DSM/Aero - Copie courriel : à DSM/Aero/CC - En fonction des écarts, copie courriel : AER, PNA, SMN
SNA-NC ou SNA-PF	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi courriel au chef du SNA concerné - Copie courriel : au directeur du SEAC ou DAC - Copie courriel : au Responsable SMS et à l'équipe d'audit ou d'inspection - En fonction des écarts, copie courriel : AER, PNA, SMN
Autres prestataires, notamment AFIS, CNS et FPD	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi courriel au dirigeant responsable - Copie courriel (via la notification METEOR des constats et de la clôture de l'acte de surveillance) : au RSMS/RSG et à l'équipe d'audit ou d'inspection - En fonction des écarts, copie courriel : AER, PNA, SMN

Note : Le rapport ne peut plus être modifié après son envoi au prestataire.

12. Classement et archivage

Cf. R6_GEN